

Kliniken wollen Kommunikation mit Patienten verbessern

Freitag, 26. Januar 2018

Berlin – Die Deutsche Krankenhausgesellschaft (DKG) hat anlässlich des heute stattfindenden „Tags des Patienten“ eine bessere Kommunikation angemahnt. Die Erwartungen der Krankenhäuser seien, dass alle Beteiligten ihre gegenseitigen Bedürfnisse, aber auch die Sorgen, Nöte und Zwänge besser kennenlernten, sagte DKG-Präsident Gerald Gaß.

Um diese Verbesserung zu erzielen, sei die Kommunikation unerlässlich und stehe im Mittelpunkt. „Mit jedem Gespräch kann mehr Verständnis über die Leistungen der Krankenhäuser und damit auch mehr Vertrauen in die Arbeit der Kliniken geschaffen werden, zum Nutzen der Patienten“, so Gaß.

Patientenfürsprecher wichtig

Am „Tag des Patienten“ werde auch die besondere Bedeutung der Patientenfürsprecher deutlich. Das außergewöhnliche Engagement der zumeist ehrenamtlich tätigen Patientenfürsprecher müsse unbedingt hervorgehoben werden. Deutschlandweit beteiligen sich zahlreiche Krankenhäuser am „Tag des Patienten“, der vom Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG) und dem Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern (BPIK) veranstaltet wird.

„Leider trauen sich immer noch einige Menschen nicht, ihre Unzufriedenheit während des Krankenhausaufenthaltes zu kommunizieren. So gehen möglicherweise wichtige Hinweise zur Verbesserung verloren“, betonte heute Oliver Gondolatsch, Vorsitzender des BBfG. Vom Tag des Patienten erhofft er sich deshalb eine offenere Fehlerkultur: „Der Tag des Patienten soll Menschen aufrütteln, ihren möglichen Unmut bezüglich ihres Krankenhausaufenthaltes zu äußern und bei Unklarheiten mehr Fragen zu stellen.“

Dadurch könne sich eine Win-win-win-Situation ergeben. „Die Beschwerde wird im Sinne des Patienten gelöst, die Klinik erhält eine kostenlose Unternehmensberatung zu Verbesserungspotenzialen und für die Zukunft kann dieser Beschwerdegrund abgestellt werden und wird bei anderen Menschen während des Krankenhausaufenthaltes nicht erneut vorkommen“, so Gondolatsch.

Der Katholische Krankenhausverband Deutschlands (kkvd) hat zum „Tag des Patienten“ ebenfalls auf die Bedeutung der Patientenfürsprecher in Krankenhäusern hingewiesen. „Patientenfürsprecher können als unabhängige Ansprechpartner Missverständnisse häufig auf direktem Weg und zeitnah ausräumen“, sagte die Sprecherin der kkvd-Geschäftsführung, Bernadette Rummelin, in Berlin.

Der kkvd spricht sich für gesetzliche Regelungen in den Bundesländern aus, die die Rolle der Patientenfürsprecher unterstützen. Dabei sei die Unabhängigkeit Kernbestandteil des Vertrauensverhältnisses zwischen Fürsprecher und Patient. In

Berlin, Hessen, Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen und dem Saarland ist es für Krankenhäuser gesetzlich vorgeschrieben, einen unabhängigen Patientenfürsprecher zu verpflichten.

UPD weist auf doppelte Beweispflicht hin

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) wies heute auf die Nachweispflicht bei Behandlungsfehlern hin. „Ein Patient, der aufgrund eines vermeintlichen Behandlungsfehlers Ansprüche geltend machen will, hat grundsätzlich eine doppelte Beweispflicht: Er muss nicht nur beweisen, dass der Arzt einen Fehler gemacht hat. Er muss in der Regel auch nachweisen, dass dieser Fehler zu einem Gesundheitsschaden geführt hat“, erklärte Heike Morris, juristische Leiterin bei der UPD.

In der Regel hätten Patienten drei Jahre Zeit, um Schadensersatz- und Schmerzensgeldansprüche anzumelden. Allerdings beginnt die Verjährungsfrist laut UPD erst mit Ende des Jahres, in dem der Betroffene von dem möglichen Behandlungsfehler erfahren hat beziehungsweise davon hätten erfahren können. Deshalb rät Morris, dass Patienten ihren Arzt direkt ansprechen sollen, wenn sie einen Behandlungsfehler vermuten. „Der Arzt ist verpflichtet, auf Nachfrage auch über eigene Fehlleistungen zu informieren“, betonte die Rechtsexpertin. © [hil/sb/aerzteblatt.de](https://www.aerzteblatt.de)

Quelle: <https://www.aerzteblatt.de/nachrichten/88851/Kliniken-wollen-Kommunikation-mit-Patienten-verbessern>